

Services d'entreprise de Microsoft

Description des services-conseils et
de l'assistance

Novembre 2017

Table des matières

1	À propos de ce document	2
2	Services professionnels de Microsoft	3
2.1	Services de planification	3
2.2	Services de mise en œuvre	3
2.3	Services de maintenance	3
2.4	Services d'optimisation	3
2.5	Services de formation	3
3	Services-conseils	4
3.1	Méthode d'achat	4
3.2	Services-conseils personnalisés	4
3.3	Ensemble de services-conseils	5
3.4	Description des services	5
3.4.1	Services de planification	5
3.4.2	Services de mise en œuvre	7
3.4.3	Services d'optimisation	7
3.5	Exclusions et limites	8
3.6	Vos responsabilités	9
4	Services d'assistance	10
4.1	Comment acquérir les services d'assistance	10
4.2	Description des services	11
4.2.1	Services proactifs	11
4.2.2	Services réactifs	16
4.2.3	Gestion de prestation des services	21
4.3	Services et solutions améliorés	24
4.3.1	Soutien technique désigné	24
4.3.2	Rapid Response	25
4.3.3	Assistance personnalisée	26
4.3.4	Assistance pour développeur	28
4.3.5	Assistance relative aux services essentiels à la mission	29
4.4	Conditions supplémentaires	29
4.5	Vos responsabilités	31

1 À propos de ce document

La description des services-conseils et de l'assistance concernant les services d'entreprise de Microsoft fournit des renseignements sur les services professionnels qu'il est possible d'acquérir auprès de Microsoft.

Veillez vous familiariser avec les descriptions des services que vous vous procurez, y compris les conditions préalables, les avis de non-responsabilité, les restrictions et vos responsabilités. Les services dont vous faites l'acquisition seront indiqués sur votre ordre de travail pour les services d'entreprise (ci-après l'« ordre de travail ») ou sur un autre énoncé de services applicable qui fait référence à ce document et le contient.

Tous les services indiqués dans ce document sont offerts partout dans le monde. Pour connaître les services offerts dans votre région, veuillez communiquer avec votre représentant des services Microsoft. Les services offerts sont susceptibles d'être modifiés.

2 Services professionnels de Microsoft

2.1 Services de planification

Les services de planification prévoient des évaluations et des examens de votre infrastructure, de vos données, de vos applications et de votre environnement de sécurité actuels afin de vous aider à planifier vos corrections, votre mise à jour, votre migration, votre déploiement ou la mise en œuvre de votre solution en fonction des résultats souhaités.

2.2 Services de mise en œuvre

Les services de mise en œuvre vous offrent une expertise technique et un savoir-faire en gestion de projet afin d'accélérer la conception, le déploiement, la migration, la mise à jour et la mise en œuvre de solutions technologiques Microsoft.

2.3 Services de maintenance

Les services de maintenance aident à prévenir les problèmes dans votre environnement Microsoft et sont généralement inscrits au calendrier avant la prestation du service pour aider à garantir la disponibilité des ressources nécessaires.

2.4 Services d'optimisation

Les services d'optimisation visent à optimiser l'investissement technologique du client. Ils peuvent prendre plusieurs formes, dont l'administration à distance des services infonuagiques, l'optimisation de l'adoption des fonctions des produits de Microsoft par les utilisateurs ou l'assurance d'une sécurité et d'une identité robustes.

2.5 Services de formation

Les services d'éducation prévoient de la formation sur place, en ligne ou sur demande visant à augmenter les compétences techniques et opérationnelles de votre équipe de soutien.

3 Services-conseils

Les services-conseils concernant les services d'entreprise (services-conseils) consistent en des ententes personnalisées par projets de prestation de services en matière de planification, de mise en œuvre et d'adoption de solutions qui aident les clients à tirer rapidement profit de leurs investissements informatiques. Ces missions adaptées aux produits et aux technologies Microsoft portent sur les services suivants : stratégie numérique, architecture, planification, mises à niveau, migration, déploiement, développement d'applications et solutions d'aperçu des données.

3.1 Méthode d'achat

Les services-conseils sont offerts sous forme de missions personnalisées axées sur un projet et une portée déterminée, ou sous forme d'ensembles de services à portée prédéfinie, comme l'indique la description ci-dessous.

Service	Définition
Services-conseils personnalisés	Une mission personnalisée dont la portée des services, des échéanciers et des étapes est adaptée au client pour fournir des solutions uniques.
Ensemble de services-conseils	Une mission offrant des éléments livrables à portée prédéfinie pour aborder de nombreux scénarios commerciaux courants.

Légende : 📌 indique les éléments que vous pourriez retrouver sur votre ordre de travail.

3.2 Services-conseils personnalisés

Voici les solutions de services personnalisables offertes. La portée des services-conseils personnalisés est indiquée sur l'ordre de travail pour les services d'entreprise (OTSE) ou sur un énoncé de travail (EDT).

Applications et infrastructure – L'infonuagique est essentielle pour permettre la transformation numérique d'une organisation. Les services d'applications modernes de Microsoft contribuent à écourter le délai de rentabilisation, réduisent le risque associé à la modernisation et à l'intégration d'applications et tirent profit du nuage pour favoriser les interactions avec les clients sur de multiples canaux et sur tous les appareils. Grâce à nos solutions de productivité dans le nuage, nous aidons les organisations à planifier, à mettre en œuvre et à concevoir des expériences visant à améliorer la communication, la collaboration et les relations avec les clients. Cet exercice a pour objectif de générer des perspectives d'affaires et de permettre à ces organisations de tirer le meilleur parti de leur investissement dans Office 365.

Données et intelligence artificielle – La principale valeur des entreprises modernes réside dans leur capacité à convertir des données en intelligence artificielle, créant ainsi un avantage concurrentiel. Les solutions de Microsoft en matière de perspectives d'affaires aident les développeurs et les organisations à s'orienter vers l'intelligence artificielle par l'intermédiaire de mécanismes de surveillance complets visant à imaginer, à mettre en œuvre et à prendre en charge les solutions destinées aux entreprises et aux organisations de TI. Ces solutions permettent de révéler un aperçu

des données au moyen de produits tels que les bases de données Azure, Power BI, Office et SQL Server.

Applications commerciales – Assistance en matière d'applications commerciales faisant partie d'un environnement de données connectées, permettant l'intelligence artificielle et la veille économique tout en aidant à numériser les fonctions essentielles à l'entreprise, notamment les relations, les processus de vente et de gestion des talents et des personnes, les opérations et le service à la clientèle.

Microsoft offre une vaste gamme de services de consultation pour Microsoft Dynamics 365 pour vos engagements auprès de vos clients portant sur les ventes, le service et le marketing. Ces services permettent aux clients de transformer des relations en revenu en intégrant l'intelligence numérique à chaque transaction. Les services de consultation pour Microsoft Dynamics 365 Unified Operations permettent aux clients d'accélérer leur croissance en optimisant leurs activités et en prenant des décisions en temps réel qui sont axées sur les données à l'échelle mondiale.

Milieu de travail moderne – Dans le cadre de la transformation des milieux de travail, Microsoft peut aider votre environnement à maintenir le rythme tout en donnant à tous les professionnels de votre entreprise les outils nécessaires pour augmenter leur productivité.

Nos services de consultation en matière d'appareils et de mobilité aident les entreprises et les dirigeants en TI à élaborer et à mettre en œuvre des stratégies de gestion de la mobilité et des appareils à l'échelle de l'entreprise qui favorisent des relations plus étroites et plus harmonieuses avec les employés et les clients. Les services de centre de données et d'infrastructure infonuagique intègrent également les technologies, les personnes et les processus pour aider les services de TI à transformer leurs centres de données en actifs commerciaux stratégiques adaptés à leurs besoins commerciaux. En jumelant ces services avec

les services de sécurité et d'identité, nous pouvons aussi offrir des stratégies et des solutions aidant à protéger les infrastructures de TI, les applications et les données contre les menaces internes et externes.

3.3 Ensemble de services-conseils

Microsoft offre des services-conseils adaptés à de nombreux scénarios commerciaux courants en s'appuyant sur son expérience en matière de planification, de déploiement et de mise en œuvre de produits, de technologies et de procédés. Les services ci-dessous ont une portée prédéfinie, et leur durée et leur prix sont fixes.

3.4 Description des services

3.4.1 Services de planification

🔗 **Services d'architecture** : Évaluation de vos objectifs d'adoption de services en ligne qui fournit un soutien en matière d'encadrement, de planification et de correction. Cette évaluation aide à mieux orienter vos équipes et votre environnement vers les pratiques exemplaires en matière d'architecture des services en ligne.

Programme de services de consultation numérique : Les services de consultation numérique allient l'expertise de conseillers numériques qui connaissent l'industrie et les réalités commerciales à l'expérience et aux stratégies de Microsoft en matière d'innovation afin d'aider les organisations

à réaliser leurs ambitions numériques. En partenariat avec les clients, les conseillers numériques mettent au point un programme de changements pour créer une entreprise numérique.

Les services de consultation numérique peuvent être achetés par ensembles de missions d'environ 200, 400, 800 et 1 600 heures avec un conseiller à temps partiel ou à temps plein. L'équipe de prestation de services Microsoft, y compris les ressources provenant des centres d'excellence des services Microsoft, facilite la prestation grâce à ses divers types d'expertises ou en proposant des conseils sur les pratiques recommandées et des directives précises sur les technologies Microsoft.

Les ensembles de missions de services de consultation numérique suivants sont également offerts :

✦ **Ensembles de consultation numérique pour entreprise** : Une mission menée par un conseiller numérique et soutenue par l'équipe de prestation de services Microsoft qui fournit au client des résultats commerciaux prédéterminés nécessitant une solution axée sur la technologie et une plateforme basée sur le nuage, la mobilité et la productivité.

✦ **Ensembles de consultation numérique pour services numériques** : Une mission menée par un conseiller numérique portant sur le processus de conception et de changement d'une entreprise pour mener à bien la transformation numérique d'un client dans le contexte de ses modèles d'entreprise en pleine évolution.

✦ **Validation de concept** : Entente visant à présenter des preuves permettant au client d'évaluer la faisabilité d'une solution technique proposée. Ces preuves peuvent prendre la forme de prototypes, de documents et de plans, mais généralement pas d'éléments livrables prêts pour la production.

Planification des solutions : Missions structurées visant à vous aider et à vous guider tout au long de la planification du déploiement de votre technologie Microsoft dans vos environnements locaux, infonuagiques et hybrides. Ces services peuvent également comprendre une évaluation de la conception, de la sécurité, des activités de TI ou de la gestion des modifications de vos technologies Microsoft afin de faciliter la planification de la mise en œuvre de votre solution technique en fonction des résultats souhaités. À la fin du service, vous pouvez recevoir un rapport contenant l'évaluation technique et le plan de mise en œuvre de votre solution.

✦ **Services de planification du déploiement d'outils de développement (DTDPS)** : Ces services visent à aider les organisations à planifier efficacement les déploiements de Visual Studio. Ces missions peuvent servir à élaborer un plan de déploiement et des stratégies d'adoption de Visual Studio.

✦ **Services de planification du déploiement de Microsoft Azure dans le nuage public (AZDPS)** : Missions sur plusieurs jours comportant de la formation, des démonstrations et des services de planification du déploiement. Ces missions peuvent porter sur l'activation de solutions de stockage Azure, sur la migration d'applications vers les services d'infrastructure Microsoft Azure, sur la mise en service de solutions de mobilité d'entreprise, sur la mise en œuvre de Microsoft Operations Management Suite ou sur l'application de scénarios de développement et d'essai sur des machines virtuelles Microsoft Azure.

✦ **Services de planification du déploiement de postes de travail** : Des services de planification du déploiement qui proposent un vaste éventail d'outils de planification et

d'activités de mission prédéfinies axées sur le déploiement d'Office 365, d'Office ou de Windows.

↪ **Services de planification du déploiement de Dynamics** : Des services de planification de la mise en œuvre de Microsoft Dynamics CRM (gestion des relations avec la clientèle) ou de Dynamics CRM Online ou de la mise à niveau vers l'une de ces solutions. Ces services permettent également de planifier la mise en œuvre d'une solution de planification des ressources d'entreprise (ERP) conjointement avec Microsoft Dynamics AX.

↪ **Services de planification du déploiement de Skype Entreprise et d'Exchange** : Services conçus pour aider les organisations à planifier leurs déploiements de Microsoft Skype Entreprise ou de Microsoft Exchange, notamment sur le plan de l'architecture et de l'exploitation.

↪ **Services de planification du déploiement de la gestion et de la virtualisation du nuage privé** : Services conçus pour planifier efficacement les déploiements de System Center, de Windows Server et de Hyper-V. Ces missions proposent un large éventail de services de planification de mises à jour, de migrations, d'accélération du déploiement de la gestion et de la virtualisation et de mise en œuvre de la gestion unifiée des périphériques.

↪ **Services de planification du déploiement de SQL Server (SSDPS)** : Ces services sont offerts dans le cadre de missions sur plusieurs jours portant sur des activités telles que la mise à niveau ou la migration vers SQL Server et le déploiement de SQL Server Business Intelligence.

↪ **Services de planification du déploiement de SharePoint** : Ces services axés sur les missions de planification du déploiement de SharePoint et de SharePoint Online peuvent comprendre la planification de FastTrack pour Office 365 et la planification d'une solution de gestion de projets et de gammes de produits.

↪ **Expérience utilisateur** : Services vous aidant à concevoir une expérience utilisateur adaptée à votre gamme d'applications commerciales. Ces services sont axés sur les domaines d'expertise suivants : scénarimage, effets d'animation, recherche ethnographique, analyse des personnes et des scénarios, stratégie et conception d'expérience utilisateur, conception visuelle, élaboration d'interface utilisateur, tests d'utilisation et questions d'accessibilité.

3.4.2 Services de mise en œuvre

↪ **Gouvernance de projet** : Services de gestion et de supervision de votre projet, de votre programme ou de votre mission afin d'assurer sa réussite.

↪ **Architecture de solution** : Services d'architecture et de conception adaptés à votre solution selon les architectures de référence des technologies de Microsoft.

↪ **Prestation de solutions** : Services de mise en œuvre technique fondés sur les technologies Microsoft et leur intégration aux environnements du client, ce qui comprend le développement, la configuration, la migration, la mise à jour et le déploiement de la solution.

3.4.3 Services d'optimisation

↪ **Services d'adoption** : Les services de soutien à l'adoption sont une gamme de services qui vous aident à évaluer la capacité de votre organisation à modifier, à surveiller et à optimiser les

changements relatifs à votre acquisition de technologies Microsoft. Les services d'adoption peuvent comprendre un ou plusieurs des éléments suivants :

Atelier de scénario d'adoption : Un atelier de deux jours à distance ou sur place qui présente les pratiques exemplaires pour favoriser l'adoption d'une charge de travail reliée à des services en ligne particuliers. Les ateliers sont offerts en formule ouverte (en fonction du nombre de participants) ou fermée (prestation exclusive à votre organisation), selon ce qui est indiqué sur votre ordre de travail. Les ateliers ne peuvent pas être enregistrés sans avoir préalablement obtenu une autorisation écrite de Microsoft.

Diagnostic d'adoption : Une évaluation de préparation organisationnelle qui attribue une cote de maturité à votre capacité de gestion du changement actuelle. Cette évaluation de préparation organisationnelle à distance de trois jours donne lieu à un rapport de maturité concernant les capacités ainsi qu'à des recommandations d'amélioration.

Surveillance améliorée de l'utilisation : Offre un cadre, une approche et des indicateurs clés permettant de déterminer le niveau d'utilisation actuel, de cibler les lacunes pour stimuler l'adoption et surveiller celle-ci et de tirer davantage profit des services infonuagiques de Microsoft.

Planification de la valeur de l'adoption, carte de pointage des résultats commerciaux et surveillance visant à améliorer l'utilisation : Un service d'aide pour cibler les avantages commerciaux découlant de l'adoption des services en ligne Microsoft et calculer ces avantages commerciaux à l'aide d'une carte de pointage trimestrielle et de tableaux de bord d'utilisation pour des examens mensuels.

Préparation au changement : Un examen mensuel des modifications à venir qui seront apportées aux services en ligne et une feuille de route qui permet d'adapter et d'optimiser l'adoption pour être paré à ces changements.

↗ **Gestion des services de TI** : Suite de services conçue pour vous aider à faire passer votre environnement informatique actuel au niveau supérieur en tirant profit d'approches modernes de gestion des services favorisant l'innovation, la souplesse, la qualité et la baisse des coûts d'exploitation. Ces services modernes, offerts sous la forme de séances de consultation ou d'ateliers sur place ou à distance, vous permettent d'optimiser vos procédés de surveillance, de gestion des incidents et d'assistance, de façon à mieux gérer la dynamique des services infonuagiques au moment de faire passer une application ou un service dans le nuage.

↗ **Services de sécurité** : La gamme de solutions de sécurité de Microsoft vise quatre secteurs : la sécurité et la gestion des identités sur le nuage, la mobilité, la protection accrue des renseignements et la sécurité des infrastructures. Les services de sécurité aident les clients à comprendre comment protéger et moderniser leur infrastructure de TI, leurs applications et leurs données contre les menaces internes et externes.

3.5 Exclusions et limites

La prestation de nos services comprend les exclusions et limites suivantes :

- Les services de consultation numérique reposent entièrement sur des avis et des conseils concernant uniquement le déploiement et l'utilisation de technologies Microsoft.

- Les licences de produits ne sont pas comprises dans les services-conseils et doivent être achetées séparément.
- Les services de consultation numérique ne comprennent pas le déploiement de produits, la résolution de problèmes, le soutien en cas de panne, l'étude de code source n'appartenant pas à Microsoft ou encore des consultations techniques ou des consultations sur l'architecture autres que celles prévues par les services décrits précédemment.
- Dans le cas de code source n'appartenant pas à Microsoft, nos services se limitent à des analyses de données binaires, par exemple un vidage du processus ou un traçage de moniteurs de réseaux.
- Dans les situations où une visite non prépayée d'architectes Microsoft ou de ressources de l'équipe de prestation de services est convenue mutuellement, les dépenses de déplacement et de subsistance raisonnables vous seront facturées.

3.6 Vos responsabilités

Le succès des missions de consultation et le rendement de nos obligations dépendent de votre participation tout au long de la mission et nécessite notamment, sans s'y limiter :

- que vos représentants, votre personnel des TI et vos ressources, y compris votre matériel, vos logiciels, votre connectivité Internet et vos locaux de bureaux soient disponibles;
- que vous fournissiez des renseignements précis et complets en temps opportun à l'équipe de prestation de services lorsqu'elle en fait la demande;
- que vous donniez accès aux renseignements concernant votre organisation;
- que vous exécutiez de façon efficace et en temps opportun les responsabilités qui vous sont assignées;
- que votre direction prenne les décisions et fasse les approbations en temps opportun;
- que vous assumiez les frais de déplacement et autres frais engagés par vos employés ou sous-traitants.

4 Services d'assistance

Les services d'assistance unifiés de Microsoft (services d'assistance) consistent en un ensemble exhaustif de services d'assistance à l'intention des entreprises qui permet de réduire les coûts, d'augmenter la productivité et de tirer profit de la technologie pour concrétiser de nouvelles occasions d'affaires à toutes les étapes du cycle de vie des TI. Les services d'assistance contiennent ce qui suit :

- des services proactifs qui contribuent à préserver et à améliorer l'état de votre infrastructure de TI et de vos activités;
- une gestion de la prestation de services qui facilite la planification et la mise en œuvre;
- des services prioritaires de résolution de problèmes offerts en tout temps pour réagir rapidement et réduire au minimum les interruptions.

4.1 Comment acquérir les services d'assistance

Les services d'assistance sont offerts sous la forme d'un forfait de base (désigné comme assistance de base, avancée ou de performance) ou en tant que services supplémentaires dans le cadre d'un contrat d'assistance existant au moyen de l'ordre de travail pour les services d'entreprise, comme décrit ci-dessous.

Article	Description
Forfait de base	<p>Une combinaison de services de gestion de prestation de services proactifs et réactifs qui prennent en charge les produits et services en ligne de Microsoft qu'utilise votre organisation. Offert sous forme de forfaits d'assistance de base (« C »), avancée (« A ») et de performance (« P »), comme indiqué tout au long de cette section.</p> <p>Les services compris dans le forfait de base sont marqués du symbole « ✓ » tout au long de cette section.</p> <p>Selon votre forfait de base, vous pourriez également être admissible à certains services proactifs intégrés, lesquels seront inscrits sur votre ordre de travail. Nous vous aiderons à cerner ces services avant le début du contrat ou dans le cadre de votre planification de prestation de services.</p>
Services supplémentaires	<p>Vous pouvez ajouter à votre forfait de base des services d'assistance supplémentaires au cours de la durée de votre ordre de travail. Ceux-ci sont accompagnés du symbole « + » tout au long de la présente section.</p>

Services et solutions améliorés

Vous pouvez ajouter à votre forfait de base des services d'assistance ciblant un produit ou un système de TI client précis de Microsoft qui sont offerts au cours de la durée de votre ordre de travail et qui sont également accompagnés d'un symbole « + » tout au long de la présente section.

4.2 Description des services

Les articles combinés pour créer votre forfait de services d'assistance sont décrits dans cette section. De plus, la section comprend les services que vous pouvez ajouter à votre forfait de base ou à mi-parcours.

4.2.1 Services proactifs

Les services proactifs aident à prévenir l'apparition de problèmes dans votre environnement Microsoft. Ils sont généralement planifiés afin d'aider à garantir la disponibilité des ressources pendant la durée de l'ordre de travail applicable. Les services proactifs qui suivent sont offerts de la façon indiquée ci-dessous ou dans votre ordre de travail.

Services de planification

Types de services de planification	Forfait		
	C	A	P
Validation de concept		+	+

+ – Service supplémentaire que vous pouvez acquérir.

🔗 **Validation de concept** : Entente visant à présenter des preuves permettant au client d'évaluer la faisabilité d'une solution technique proposée. Ces preuves peuvent prendre la forme de prototypes, de documents et de plans, mais généralement pas d'éléments livrables prêts pour la production.

Services de mise en œuvre

Types de services de mise en œuvre	Forfait		
	C	A	P
Services d'intégration		+	+

+ – Service supplémentaire que vous pouvez acquérir.

🔗 **Services d'intégration** : Une entente directe avec un ingénieur de Microsoft qui vous offre de l'aide relativement au déploiement, à la migration, à la mise à jour ou au développement de fonctionnalités. Cette assistance peut prendre la forme d'aide à la planification et à la validation de démonstrations de faisabilité ou de charges de travail reposant sur des produits Microsoft.

Services de maintenance

Types de services de maintenance	Forfait		
	C	A	P
Évaluation sur demande	✓	✓	✓
Analyse des causes fondamentales	+	+	+
Programme d'évaluation		+	+
Bilan de santé		+	+
Évaluation hors connexion		+	+
Surveillance proactive		+	+
Programmes d'activité proactifs (PAP)		+	+
Programme d'évaluation de risques et de santé en tant que service (PERS en tant que service)		+	+
Programme d'évaluation de risques et de santé en tant que service Plus (PERS en tant que service Plus)		+	+

✓ – Inclus dans le cadre de votre forfait de base.

+ – Service supplémentaire que vous pouvez acquérir.

🔗 **Évaluation sur demande** : Accédez à une plateforme d'évaluation automatisée en ligne libre-service qui utilise les analyses de registre des données pour examiner et évaluer la mise en œuvre de vos technologies Microsoft. Les évaluations sur demande couvrent des technologies limitées. L'utilisation de ce service d'évaluation sur demande nécessite un service Azure actif comprenant des limites de données adéquates. En plus de l'évaluation sur demande, un ingénieur de Microsoft sur place (pendant un maximum de deux jours) et un ingénieur de Microsoft à distance (pendant un maximum d'un jour) peuvent vous aider à analyser les données et à établir l'ordre de priorité des recommandations de corrections en fonction de votre contrat de services. Il se peut que les évaluations sur place ne soient pas offertes dans toutes les régions.

🔗 **Analyse des causes fondamentales** : Lorsque cela nous est explicitement demandé avant la clôture d'un incident, nous effectuons une analyse structurée des causes potentielles d'un problème technique unique lié aux technologies prises en charge ou d'une série de problèmes connexes. Vous serez responsable de collaborer avec l'équipe de Microsoft afin de fournir du matériel comme des fichiers de données, des suivis réseau ou d'autres résultats de diagnostic. L'analyse des causes fondamentales peut entraîner des frais supplémentaires.

🔗 **Programme d'évaluation** : Une évaluation de la conception, de la mise en œuvre technique, de l'exploitation ou de la gestion des modifications de vos technologies Microsoft par rapport aux pratiques recommandées par Microsoft. À la fin de l'évaluation, la ressource Microsoft collaborera

directement avec vous pour régler les problèmes possibles et vous remettra un rapport contenant l'évaluation technique de votre environnement, qui pourrait comprendre un plan de correction.

🔗 **Bilan de santé** : Un examen comparant votre mise en œuvre des technologies Microsoft et les pratiques que nous recommandons. Un ingénieur Microsoft planifie la mission de bilan de santé avec vous, puis effectue l'évaluation, analyse les données et vous présente un rapport une fois le bilan effectué.

🔗 **Évaluation hors connexion** : Une évaluation automatique de votre mise en œuvre des technologies de Microsoft où les données sont recueillies à distance ou sur place par un ingénieur Microsoft. Les données recueillies sont analysées par Microsoft à l'aide d'outils utilisés sur place, et vous recevrez un rapport indiquant les conclusions de l'évaluation et des recommandations de corrections.

🔗 **Surveillance proactive** : Des outils de surveillance des activités techniques et des recommandations de perfectionnement de vos processus de gestion des incidents. Ce service vous aide à élaborer des matrices d'incident, à effectuer des examens d'incidents graves et à mettre sur pied une équipe d'ingénierie durable.

🔗 **Programmes d'activité proactifs (PAP)** : Un examen effectué conjointement avec votre personnel qui compare vos procédés de planification, de conception, de mise en œuvre ou de fonctionnement aux pratiques recommandées de Microsoft. Cet examen est effectué sur place ou à distance par une ressource de soutien de Microsoft.

🔗 **Programme d'évaluation de risques et de santé en tant que service (PERS en tant que service)** : Une évaluation automatique de votre mise en œuvre des technologies de Microsoft où les données sont recueillies à distance. Les données recueillies sont analysées par Microsoft pour mettre au point un rapport contenant des conclusions et des recommandations de corrections.

🔗 **Programme d'évaluation de risques et de santé en tant que service Plus (PERS en tant que service Plus)** : Le PERS en tant que service est suivi d'un atelier personnalisé d'optimisation de systèmes, se déroulant dans votre établissement pendant un maximum de deux jours, qui porte sur la planification des corrections et le transfert des connaissances.

Services d'optimisation

Types de services d'optimisation	Forfait		
	C	A	P
Services d'adoption			+
Services axés sur le développement		+	+
Gestion des services de TI		+	+
Services de laboratoire			+
Services de correction		+	+
Services de sécurité		+	+

+ – Service supplémentaire que vous pouvez acquérir.

↗ **Services d'adoption** : Les services de soutien à l'adoption sont une gamme de services qui vous aident à évaluer la capacité de votre organisation à modifier, à surveiller et à optimiser les changements relatifs à votre acquisition de technologies Microsoft. Les services d'adoption peuvent comprendre un ou plusieurs des éléments suivants :

↗ **Atelier de scénario d'adoption** : Un atelier de deux jours à distance ou sur place qui présente les pratiques exemplaires pour favoriser l'adoption d'une charge de travail reliée à des services en ligne particuliers. Les ateliers sont offerts en formule ouverte (en fonction du nombre de participants) ou fermée (prestation exclusive à votre organisation), selon ce qui est indiqué sur votre ordre de travail. Les ateliers ne peuvent pas être enregistrés sans avoir préalablement obtenu une autorisation écrite de Microsoft.

↗ **Diagnostic d'adoption** : Une évaluation de préparation organisationnelle qui attribue une cote de maturité à votre capacité de gestion du changement actuelle. Cette évaluation de préparation organisationnelle à distance de trois jours donne lieu à un rapport de maturité concernant les capacités ainsi qu'à des recommandations d'amélioration.

↗ **Surveillance améliorée de l'utilisation** : Offre un cadre, une approche et des indicateurs clés permettant de déterminer le niveau d'utilisation actuel, de cibler les lacunes pour stimuler l'adoption et surveiller celle-ci et de tirer davantage profit des services infonuagiques de Microsoft.

↗ **Planification de la valeur de l'adoption, carte de pointage des résultats commerciaux et surveillance visant à améliorer l'utilisation** : Un service d'aide pour cibler les avantages commerciaux découlant de l'adoption des services en ligne Microsoft et calculer ces avantages commerciaux à l'aide d'une carte de pointage trimestrielle et de tableaux de bord d'utilisation pour des examens mensuels.

↗ **Préparation au changement** : Un examen mensuel des modifications à venir qui seront apportées aux services en ligne et une feuille de route qui permet d'adapter et d'optimiser l'adoption pour être paré à ces changements.

↗ **Services axés sur le développement** : Services qui aident votre personnel à concevoir, à mettre en œuvre et à prendre en charge les applications développées avec des technologies Microsoft.

↗ **Renseignements sur les services pour développeurs** : Une évaluation annuelle de vos pratiques en matière de développement d'applications visant à aider les clients grâce à un encadrement au sujet des pratiques recommandées en matière d'élaboration d'applications et de solutions sur les plateformes Microsoft.

↗ **Assistance au développement** : Elle fournit une aide à la création et au développement d'applications intégrant les technologies de Microsoft sur la plateforme Microsoft spécialisée dans les outils et les technologies de développement de Microsoft; l'assistance est vendue sous forme d'une quantité d'heures indiquée sur votre ordre de travail.

↗ **Gestion des services de TI** : Suite de services conçue pour vous aider à faire passer votre environnement informatique actuel au niveau supérieur en tirant profit d'approches modernes de gestion des services favorisant l'innovation, la souplesse, la qualité et la baisse des coûts d'exploitation. Ces services modernes, offerts sous la forme de séances de consultation ou d'ateliers sur place ou à distance, vous permettent d'optimiser vos procédés de surveillance, de

gestion des incidents et d'assistance, de façon à mieux gérer la dynamique des services infonuagiques au moment de faire passer une application ou un service dans le nuage.

🔗 **Services de laboratoire** : Là où cela est possible dans votre région, Microsoft peut vous offrir un accès à un laboratoire afin de soutenir vos efforts de développement de produits, de positionnement et de test ou vos activités de prototypage ou de migration relatives aux produits de Microsoft.

🔗 **Services de correction** : Mission directe avec un ingénieur Microsoft visant à régler les problèmes qu'un service d'évaluation a permis de cibler. La durée de chaque mission est indiquée par un nombre de jours sur votre ordre de travail, et la mission est offerte en partenariat avec votre personnel d'ingénierie.

🔗 **Services de sécurité** : La gamme de solutions de sécurité de Microsoft vise quatre secteurs : la sécurité et la gestion des identités sur le nuage, la mobilité, la protection accrue des renseignements et la sécurité des infrastructures. Les services de sécurité aident les clients à comprendre comment protéger et moderniser leur infrastructure de TI, leurs applications et leurs données contre les menaces internes et externes.

Services de formation

Types de services d'éducation	Forfait		
	C	A	P
Éducation sur demande	✓	✓	✓
Webdiffusions		✓	✓
Présentations au tableau		+	+
Ateliers		+	+

✓ – Inclus dans le cadre de votre forfait de base.

+ – Service supplémentaire que vous pouvez acquérir.

🔗 **Éducation sur demande** : Accédez à du matériel de formation et à des laboratoires en ligne provenant d'une plateforme numérique qui comprend une bibliothèque d'ateliers conçue par des ingénieurs du soutien informatique de Microsoft.

🔗 **Webdiffusions** : Accédez à des séances éducatives en ligne animées par Microsoft pouvant couvrir un vaste éventail de sujets concernant l'assistance et les technologies de Microsoft.

🔗 **Présentations au tableau** : Services interactifs de courte durée qui prennent généralement la forme d'un cours magistral d'une journée donné en ligne ou sur place par un ingénieur Microsoft et qui couvre des sujets touchant les produits et l'assistance.

🔗 **Ateliers** : Des séances de formation technique avancée menées sur place ou en ligne par un ingénieur Microsoft. Ces séances peuvent couvrir un vaste éventail de sujets concernant l'assistance et les technologies Microsoft. Les ateliers peuvent être achetés en fonction du nombre de participants ou à titre de prestation exclusive à votre organisation, comme indiqué sur votre ordre de travail. Les ateliers ne peuvent pas être enregistrés sans avoir préalablement obtenu une autorisation écrite de Microsoft.

Services proactifs personnalisés

Types de services proactifs personnalisés	Forfait		
	C	A	P
Crédits proactifs	+	+	+
Services proactifs personnalisés (services de maintenance, d'optimisation et de formation)		+	+

+ – Service supplémentaire que vous pouvez acquérir.

↗ **Crédits proactifs** : La valeur de services convertibles représentée sous forme de crédits sur votre ordre de travail. Ces crédits proactifs peuvent ensuite être échangés contre un ou plusieurs des services supplémentaires définis, ou appliqués à ces derniers, comme cela est décrit dans le présent document. Ils doivent être assurés par votre représentant des services Microsoft aux taux en vigueur. Lorsque vous sélectionnez le service supplémentaire offert, nous déduisons la valeur de ce service de votre solde de crédit arrondi à l'unité supérieure.

↗ **Services proactifs personnalisés** : Une entente à portée déterminée avec les ressources de Microsoft visant à offrir des services, sur place ou en ligne, à la demande du client, qui ne sont pas décrits dans ce document. Ces ententes comprennent des services de maintenance, d'optimisation et de formation.

4.2.2 Services réactifs

Les services réactifs aident à résoudre les problèmes qui surgissent dans votre environnement Microsoft et sont généralement effectués sur demande. Les services réactifs suivants sont compris, au besoin, pour les produits et services en ligne de Microsoft actuellement couverts, à moins d'indication contraire sur votre ordre de travail.

Types de services réactifs	Forfait		
	C	A	P
Services de consultation	✓	✓	✓
Aide à la résolution de problèmes	✓	✓	✓
Gestion de l'acheminement d'un problème au niveau hiérarchique supérieur	✓	✓	✓
Assistance prolongée pour les correctifs d'urgence		✓	✓
Assistance sur place		+	+

✓ – Inclus dans le cadre de votre forfait d'assistance.

+ = Il s'agit d'un service supplémentaire que vous pouvez acquérir.

↗ **Services de consultation** : Une assistance téléphonique destinée aux professionnels des TI visant à résoudre les problèmes à court terme (six heures ou moins) ou imprévus. Ces services de consultation peuvent comprendre des conseils, un encadrement et un transfert de connaissances

visant à vous aider à déployer et à mettre en œuvre les technologies de Microsoft de manière à éviter les problèmes courants de soutien et à possiblement réduire les probabilités de panne de système. Les services d'architecture, le développement de solutions et les scénarios de personnalisation sont exclus de la portée de ces services de consultation.

🔗 **Aide à la résolution de problèmes** : Cette assistance en cas de problèmes présentant des symptômes précis au cours de l'utilisation des produits Microsoft comprend le dépannage d'un problème précis, d'un message d'erreur ou d'une fonctionnalité qui ne fonctionne pas comme prévu pour les produits Microsoft. Les incidents peuvent être signalés par téléphone ou envoyés électroniquement. La définition des niveaux de gravité et le délai de réponse approximatif initial de Microsoft sont expliqués dans les tableaux de réponse aux incidents ci-dessous.

Si vous le demandez, nous pourrions collaborer avec des fournisseurs de technologies tiers pour vous aider à résoudre les problèmes d'interopérabilité de produits de fournisseurs multiples. Il revient cependant au fournisseur tiers d'offrir l'assistance pour son produit.

Le niveau de gravité détermine le type d'intervention de Microsoft, le délai de réponse approximatif initial et vos responsabilités. Vous êtes responsable de dresser le compte rendu des effets sur votre organisation et, après une consultation avec nous, Microsoft attribuera le niveau de gravité approprié. Vous pouvez demander une modification du niveau de gravité lors de l'incident si les effets subis par votre entreprise le nécessitent.

Assistance de base de réponse aux incidents

Assistance de base	Gravité et situation	Réponse attendue de notre part	Réponse attendue de votre part
Effet standard sur l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Perte ou dégradation modérée des services : le travail peut raisonnablement se poursuivre, mais de façon perturbée Attention requise dans les huit heures qui suivent 	<ul style="list-style-type: none"> Réponse au premier appel en huit heures ou moins durant les heures d'ouverture¹ Intervention pendant les heures d'ouverture¹ seulement Sur demande, intervention soutenue (peu importe l'heure et le jour de la semaine)² 	<ul style="list-style-type: none"> Coordonnées exactes du responsable Réponse dans les 24 heures Si une intervention soutenue a été demandée (peu importe l'heure et le jour de la semaine), vous affecterez des ressources appropriées permettant de poursuivre une telle intervention²
Effet critique sur l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Perte d'un procédé vital de l'entreprise; le travail ne peut se poursuivre de 	<ul style="list-style-type: none"> Réponse au premier appel en une heure ou moins Intervention 	<ul style="list-style-type: none"> Affectation des ressources appropriées permettant de poursuivre une

Assistance de base	Gravité et situation	Réponse attendue de notre part	Réponse attendue de votre part
	façon raisonnable <ul style="list-style-type: none"> Attention requise dans l'heure qui suit 	soutenue : peu importe l'heure et le jour de la semaine ²	intervention soutenue (peu importe l'heure et le jour de la semaine) ²

¹ Les heures d'ouverture sont généralement de 9 h à 17 h 30, heure normale locale, à l'exception des jours fériés et des fins de semaine. Les heures d'ouverture peuvent varier selon votre pays.

² Nous pourrions devoir réduire le niveau de l'intervention en tout temps si vous n'êtes pas en mesure de fournir les ressources ou les réponses adéquates nous permettant de poursuivre nos efforts de résolution du problème.

Assistance avancée de réponse aux incidents

Assistance avancée	Gravité et situation	Réponse attendue de notre part	Réponse attendue de votre part
Effet standard sur l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Perte ou dégradation modérée des services : le travail peut raisonnablement se poursuivre, mais de façon perturbée Attention requise dans les quatre heures qui suivent 	<ul style="list-style-type: none"> Réponse au premier appel en quatre heures ou moins durant les heures d'ouverture¹ Intervention pendant les heures d'ouverture¹ seulement Sur demande, intervention soutenue (peu importe l'heure et le jour de la semaine)² 	<ul style="list-style-type: none"> Coordonnées exactes du responsable Réponse dans les 24 heures Si une intervention soutenue a été demandée (peu importe l'heure et le jour de la semaine), vous affecterez des ressources appropriées permettant de poursuivre une telle intervention²
Effet critique sur l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Perte d'un procédé vital de l'entreprise; le travail ne peut se poursuivre de façon raisonnable Attention requise dans l'heure qui suit 	<ul style="list-style-type: none"> Réponse au premier appel en une heure ou moins Un gestionnaire de situations critiques vous est attribué après quatre heures Intervention soutenue : peu importe l'heure et 	<ul style="list-style-type: none"> Affectation des ressources appropriées permettant de poursuivre une intervention soutenue (peu importe l'heure et le jour de la semaine)² Accès rapide aux responsables du contrôle des

Assistance avancée	Gravité et situation	Réponse attendue de notre part	Réponse attendue de votre part
		le jour de la semaine ²	changements et réponse prompte dans les quatre heures d'ouverture qui suivent

¹ Les heures d'ouverture sont généralement de 9 h à 17 h 30, heure normale locale, à l'exception des jours fériés et des fins de semaine. Les heures d'ouverture peuvent varier selon votre pays.

² Nous pourrions devoir réduire le niveau de l'intervention en tout temps si vous n'êtes pas en mesure de fournir les ressources ou les réponses adéquates nous permettant de poursuivre nos efforts de résolution du problème.

Assistance de réponse aux incidents de niveau de performance

Assistance de niveau de performance	Gravité et situation	Réponse attendue de notre part	Réponse attendue de votre part
Effet standard sur l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Perte ou dégradation modérée des services : le travail peut raisonnablement se poursuivre, mais de façon perturbée • Attention requise dans les quatre heures qui suivent 	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse au premier appel en quatre heures ou moins durant les heures d'ouverture¹ • Intervention pendant les heures d'ouverture¹ seulement • Intervention soutenue sur demande 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.² 	<ul style="list-style-type: none"> • Si une intervention soutenue a été demandée (peu importe l'heure et le jour de la semaine), vous affecterez des ressources appropriées permettant de poursuivre une telle intervention²
Effet critique sur l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Perte d'un procédé vital de l'entreprise; le travail ne peut se poursuivre de façon raisonnable • Attention requise dans les 30 minutes qui suivent 	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse au premier appel en 30 minutes ou moins • Un gestionnaire de situations critiques vous est attribué en 30 minutes ou moins. • Ressources sur place, après 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication appropriée avec vos cadres supérieurs, selon notre demande • Affectation des ressources appropriées permettant de poursuivre une intervention soutenue (peu importe l'heure et le

Assistance de niveau de performance	Gravité et situation	Réponse attendue de notre part	Réponse attendue de votre part
		24 heures, avec l'accord du client <ul style="list-style-type: none"> • Intervention soutenue : peu importe l'heure et le jour de la semaine² • Accès aux spécialistes expérimentés de Microsoft et acheminement hiérarchique rapide du problème au sein de Microsoft jusqu'aux équipes de produits³ • Notification de nos cadres supérieurs, au besoin 	jour de la semaine) ² <ul style="list-style-type: none"> • Accès et réponse rapides

¹ Les heures d'ouverture sont généralement de 9 h à 17 h 30, heure normale locale, à l'exception des jours fériés et des fins de semaine. Les heures d'ouverture peuvent varier selon votre pays.

² Nous pourrions devoir réduire le niveau de l'intervention en tout temps si vous n'êtes pas en mesure de fournir les ressources ou les réponses adéquates nous permettant de poursuivre nos efforts de résolution du problème.

³ Pas offert dans tous les lieux d'assistance ou pour toutes les technologies de Microsoft.

Gestion de l'acheminement d'un problème au niveau hiérarchique supérieur : Cet acheminement au niveau hiérarchique supérieur assure une supervision des incidents nécessitant une assistance afin de garantir leur prompt résolution ainsi qu'une prestation d'assistance de haute qualité. Voici les services de gestion de l'acheminement d'un problème au niveau hiérarchique supérieur fournis selon le forfait d'assistance correspondant :

Assistance de base : Pour les incidents dont le niveau de gravité a un effet standard ou critique sur l'entreprise, le service est offert à la demande du client durant les heures d'ouverture et la demande est traitée par un regroupement de ressources s'occupant de la prestation des services. Ces ressources peuvent également fournir sur demande des mises à jour sur l'acheminement hiérarchique du problème.

Assistance de niveau avancé et de performance : Pour les incidents dont le niveau de gravité a un effet standard sur l'entreprise, le service est offert à la demande du client durant les heures d'ouverture et la demande est traitée par un regroupement de ressources s'occupant de la prestation des services. Ces ressources peuvent également fournir sur demande des mises à jour sur l'acheminement hiérarchique du problème.

Pour les incidents dont le niveau de gravité a un effet critique sur l'entreprise, un processus amélioré d'acheminement hiérarchique du problème est automatiquement exécuté. Ce processus est amorcé après quatre heures pour le niveau d'assistance avancé et immédiatement pour le niveau d'assistance de performance si le fonctionnement normal de l'entreprise n'est pas rétabli après l'attribution d'un niveau de gravité. Un gestionnaire de situations critiques sera alors affecté au problème. Il sera responsable de la progression continue de la résolution du problème et devra vous fournir des mises à jour sur cette progression ainsi qu'un plan d'action.

🔗 **Assistance prolongée pour les correctifs d'urgence** : L'assistance prolongée pour les correctifs d'urgence vous permet de faire la demande de correctifs non liés à la sécurité pour certains logiciels de Microsoft en phase d'assistance prolongée, comme le définit la page <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Conditions préalables et limitations propres aux services :

- L'assistance prolongée pour les correctifs d'urgence est limitée aux produits ou aux familles de produits suivants :
 - Applications : Office
 - Dynamics : AX, CRM
 - Serveur : BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server
 - Systèmes : Client Windows, systèmes d'exploitation intégrés Windows
- Bien que nous déployons des efforts raisonnables sur le plan commercial pour répondre à vos demandes de correctifs d'urgence non liés à la sécurité, vous reconnaissez qu'il peut y avoir des cas où un correctif immédiat ne peut pas être créé ou fourni.
- Les correctifs d'urgence non liés à la sécurité sont conçus pour régler vos problèmes précis et n'ont pas fait l'objet d'un test de régression.
- Les correctifs d'urgence ne peuvent pas être distribués à des tiers non affiliés sans notre autorisation écrite.
- Les délais de livraison des correctifs d'urgence pour les versions dans une autre langue que l'anglais peuvent varier. De plus, des frais de localisation pourraient s'appliquer.
- Nous ne fournirons aucune nouvelle fonction, option, mise à jour ou modification conceptuelle. Nous traiterons uniquement les problèmes de certains produits qui causent des défaillances ou occasionnent une perte de données ou dont les fonctionnalités sont considérablement différentes de celles décrites dans la documentation.

🔗 **Assistance sur place** : L'assistance réactive sur place de niveau avancé et de performance vous offre du soutien directement à votre installation. Ce service est assujéti aux ressources de Microsoft disponibles et entraîne des frais supplémentaires pour chaque visite sur place.

4.2.3 Gestion de prestation des services

La gestion de prestation des services (« GPS ») est comprise dans vos services d'assistance, à moins d'indication contraire dans les présentes ou dans votre ordre de travail, et est établie selon le forfait d'assistance que vous vous procurez. Des services supplémentaires de gestion de prestation seront ajoutés si vous achetez des services supplémentaires ou des services et des solutions améliorés.

Assistance de base : Les services de GPS sont fournis numériquement ou coordonnés par des ressources provenant d'un regroupement de ressources.

Assistance de niveau avancé et de performance : Les services de GPS sont coordonnés et mis en œuvre par un gestionnaire de prestation des services désigné, aussi appelé directeur technique de

compte (« DTC »). Cette ressource désignée peut effectuer le travail à distance ou sur place dans vos locaux. Certains services peuvent également être fournis numériquement.

Assistance de niveau de performance : Lorsque les services d'un conseiller en assistance technologique (« CAT ») sont inclus dans le forfait d'assistance de performance, vous pouvez choisir une charge de travail liée au nuage ou à la sécurité énoncée dans ce document.

Détails sur la portée de la gestion de prestation des services (GPS)

Les services de GPS suivants sont offerts selon le forfait d'assistance choisi :

Types de services de gestion de prestation des services	Forfait		
	C	A	P
Initiation à l'assistance	✓	✓	✓
Révision des services de direction		✓	✓
Planification du compte de services	✓	✓	✓
Gestion du programme de services	✓	✓	✓
Révision du succès du nuage		✓	✓
Conseils sur les produits, les services et les mises à jour de sécurité de Microsoft		✓	✓
Ajout à la gestion de prestation des services		+	+
Gestion de prestation des services sur place		+	+

✓ – Inclus dans le cadre de votre forfait d'assistance.

+ – Un service supplémentaire que vous pouvez acquérir.

Initiation à l'assistance :

Assistance de base : Offerte sur demande, l'initiation à l'assistance est un aperçu introductif des services d'assistance qui sont compris dans votre forfait d'assistance, des services supplémentaires que vous vous êtes procurés et de ceux que vous pouvez acquérir dans le futur.

Assistance de niveau avancé et de performance : L'initiation à l'assistance est un aperçu introductif des services d'assistance qui sont compris dans votre contrat d'assistance, des services supplémentaires que vous vous êtes procurés et de ceux que vous pouvez acquérir dans le futur. De plus, nous pouvons discuter de la façon dont Microsoft interagira avec vos équipes et mener une enquête afin de désigner des cadres responsables pour les planifications et les révisions futures.

Révision des services de direction : Pour les niveaux d'assistance avancé et de performance, ces planifications et révisions stratégiques menées par les services de GPS prennent la forme de conversations avec les cadres responsables concernant les priorités organisationnelles clés qui s'appuient sur la technologie.

Planification du compte de services :

Assistance de base : Sur demande, nous examinerons avec vous une fois par trimestre l'utilisation faite par votre organisation de votre forfait d'assistance; nous vous offrirons des instructions sur l'utilisation des avantages de votre forfait et nous vous donnerons des renseignements à propos des services supplémentaires dont vous pourriez bénéficier.

Assistance de niveau avancé et de performance : Nous collaborerons avec vous pour planifier l'utilisation des services inclus dans votre forfait assistance et établir, planifier et faciliter l'achat de services supplémentaires, au besoin.

Gestion du programme de services :

Assistance de base : Offert sur demande, ce service peut comprendre une révision des services planifiés et achetés ainsi qu'une assistance en matière de planification et de clôture des services effectués.

Assistance de niveau avancé et de performance : La gestion du programme assure une supervision des services par votre gestionnaire de prestation des services, y compris la prestation et la progression des services proactifs achetés, la planification des ressources techniques de Microsoft, la surveillance de la prestation des services et la clôture de services effectués.

Révision du succès du nuage : À titre de client des services infonuagiques de Microsoft muni d'une assistance de niveau avancé ou de performance, nous vous aiderons à repérer les occasions d'utiliser des fonctionnalités comprises dans vos services pour accélérer la mise en œuvre et l'adoption des technologies infonuagiques de Microsoft et en accroître la valeur effective.

Conseils sur les produits, les services et les mises à jour de sécurité de Microsoft : À titre de client des services logiciels et infonuagiques de Microsoft muni d'une assistance de niveau avancé ou de performance, vous recevrez de l'information au sujet de fonctionnalités et de changements importants à venir relativement aux produits et aux services ainsi que des bulletins portant sur la sécurité relative aux technologies de Microsoft.

↗ **Ajout à la gestion de prestation des services :** À titre de client de services d'assistance de niveau avancé ou de performance, vous pouvez choisir de vous procurer des ressources de GPS supplémentaires personnalisées pour fournir des services de gestion de prestation de services dans le cadre d'une portée prédéterminée, laquelle n'est pas détaillée explicitement dans ce document. Ces ressources œuvreront à distance ou sur place dans vos installations. Ce service est aussi assujéti aux ressources Microsoft disponibles.

↗ **Gestion de prestation des services sur place :** À titre de client de services d'assistance de niveau avancé ou de performance, vous pouvez demander que votre gestionnaire de prestation des services effectue des visites sur place, mais chaque visite peut entraîner des frais supplémentaires. Ce service est assujéti aux ressources Microsoft disponibles.

Détails sur les champs d'application du conseiller en assistance technologique

Le conseiller en assistance technologique (« CAT ») est votre conseiller technique désigné qui apporte son soutien à l'adoption du nuage et à la sécurité en faisant le lien entre les besoins et les résultats commerciaux grâce aux capacités techniques. Le CAT est accessible avec les services d'assistance de niveau de performance et peut comprendre :

Planification orientée vers l'entreprise : Le CAT encourage la tenue de conversations stratégiques en établissant la correspondance entre les capacités techniques et les résultats ainsi que les objectifs de l'entreprise, dirige les séances de planification et effectue les contrôles pour s'assurer de l'adéquation entre les services infonuagiques et vos priorités organisationnelles.

Services de mise en œuvre : Le CAT collabore avec vous pour définir votre charge de travail principale (nuage ou sécurité) et vous aide à élaborer un plan de réussite qui vous permettra d'aller de l'avant grâce à des conseils de planification et de mise en œuvre des services permettant à votre environnement de fonctionner sans heurts.

Assistance sur mesure : Le CAT fournit un plan d'assistance personnalisée pour vos services qui correspond aux besoins particuliers de votre entreprise. En comprenant vos objectifs et votre environnement, il peut contribuer à générer une valeur plus importante dans vos investissements en technologie et fournir un leadership éclairé ainsi que des conseils vous permettant d'atteindre vos objectifs commerciaux en matière de services infonuagiques.

4.3 Services et solutions améliorés

Outre les services fournis dans le cadre du forfait d'assistance ou de services supplémentaires, vous pouvez acquérir les services et les solutions améliorés optionnels suivants. D'autres services et solutions améliorés peuvent être acquis moyennant des frais supplémentaires et sont définis dans une annexe mentionnée dans votre ordre de travail.

Service	Forfait		
	C	A	P
Soutien technique désigné		+ ¹	+
Rapid Response		+	+
Assistance personnalisée		+	+
Assistance avancée pour développeur		+ ¹	+ ¹
Assistance de niveau de performance pour développeur			+
Assistance relative aux services essentiels à la mission			+

+ – Un service supplémentaire que vous pouvez acquérir.

+¹ – Service supplémentaire, limité à une quantité maximum, que vous pouvez acquérir.

4.3.1 Soutien technique désigné

🔗 **Soutien technique désigné (STD) :** Les services de STD peuvent être acquis sous forme d'offres prédéfinies ou en bloc d'heures personnalisé pouvant être utilisés pour fournir les services proactifs visés.

Lorsque les STD sont achetés en bloc d'heures, les heures utilisées et fournies sont déduites du nombre total d'heures achetées selon l'équivalent du prix au catalogue.

Les offres prédéfinies de STD sont adaptées à votre environnement et visent à vous aider à atteindre le résultat souhaité. Ces offres peuvent viser certains domaines comme Office 365, Azure IaaS, Cybersecurity et Dynamics 365 et comprennent les services proactifs intégrés prédéfinis.

Les services de STD portent sur les éléments suivants :

- Contribuer à assurer une connaissance approfondie de vos besoins commerciaux actuels et futurs et de la configuration de votre environnement de technologies de l'information afin d'optimiser le rendement.
 - Documenter de manière proactive les recommandations d'utilisation des services de soutien (éléments livrables dont les évaluations de soutenabilité, les bilans de santé, les ateliers et les programmes d'évaluation des risques).
 - Vous aider à assurer que vos activités de déploiement et d'opération concordent avec vos mises en œuvre actuelles et planifiées de technologies Microsoft.
 - Améliorer les compétences techniques et opérationnelles de votre personnel des TI.
 - Développer et mettre en œuvre des stratégies pour aider à prévenir les incidents et contribuer à augmenter la disponibilité du système de vos technologies Microsoft visées.
- Aider à déterminer les causes fondamentales des incidents récurrents et à formuler des recommandations visant à prévenir les interruptions ultérieures affectant les technologies Microsoft désignées.

Sans égard à la façon dont les ressources du soutien technique désigné sont achetées, les ressources sont attribuées et priorisées en fonction de l'entente conclue entre les parties lors d'une rencontre initiale de démarrage et sont documentées dans le cadre de votre plan de prestation des services.

Conditions préalables et limitations propres aux services

- Dans le cas du soutien de niveau avancé, le STD se limite à une quantité d'achats maximale de 800 heures.
- Le STD est offert durant les heures d'ouverture normales (de 9 h à 17 h 30, heure normale locale, à l'exception des jours fériés et des fins de semaine).
- Le STD apporte son soutien en matière de produits et de technologies Microsoft particuliers que vous avez choisis et qui sont énumérés dans votre ordre de travail.
- Les services de STD sont uniquement fournis sur le lieu d'assistance indiqué dans votre ordre de travail.

4.3.2 Rapid Response

🔗 **Rapid Response** : Rapid Response procure une assistance réactive accélérée en ce qui concerne vos services infonuagiques en acheminant les incidents d'assistance aux experts techniques et en fournissant une voie de recours hiérarchique vers les équipes des opérations de services infonuagiques, au besoin.

Afin d'obtenir les services Rapid Response pour vos composants Microsoft Azure énumérés dans votre ordre de travail, vous devez soumettre un incident par l'intermédiaire du portail de services infonuagiques approprié. Vos demandes d'aide à la résolution de problèmes sont acheminées directement dans une file d'attente du service Rapid Response, dont le personnel est composé d'ingénieurs spécialisés dans les services infonuagiques.

Pour les composants Azure précisés, les délais de réponse aux demandes d'aide à la résolution de problèmes sont énumérés dans le tableau ci-dessous et remplacent tous les délais de réponse prévus à l'assistance.

Rapid Response	Gravité et situation	Réponse attendue de notre part	Réponse attendue de votre part
Effet critique sur l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Perte d'un procédé vital de l'entreprise; le travail ne peut se poursuivre de façon raisonnable • Attention requise dans les quinze minutes qui suivent 	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse au premier appel en quinze minutes ou moins¹ • Intervention soutenue : peu importe l'heure et le jour de la semaine³ • Accès aux spécialistes expérimentés de Microsoft² • Acheminement hiérarchique rapide du problème au sein de Microsoft jusqu'aux équipes des opérations de services infonuagiques. • Notification de nos cadres supérieurs, au besoin 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication appropriée avec vos cadres supérieurs, selon notre demande • Affectation des ressources appropriées permettant de poursuivre une intervention soutenue (peu importe l'heure et le jour de la semaine)³ • Accès et réponse rapides

¹ Les heures d'ouverture sont généralement de 9 h à 17 h 30, heure normale locale, à l'exception des jours fériés et des fins de semaine. Les heures d'ouverture peuvent varier selon votre pays.

² Les services d'aide à la résolution de problèmes Rapid Response sont seulement offerts en anglais.

³ Nous pourrions devoir réduire le niveau de l'intervention en tout temps si vous n'êtes pas en mesure de fournir les ressources ou les réponses adéquates nous permettant de poursuivre nos efforts de résolution du problème.

4.3.3 Assistance personnalisée

🔗 **Assistance personnalisée** : L'assistance personnalisée procure un soutien limité continu pour un certain nombre de produits et d'ensembles de services en fin de cycle de vie, conformément à la Politique de soutien Microsoft que vous pouvez consulter à l'adresse <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Les produits, les versions ou les ensembles de services pour lesquels vous avez acheté une assistance personnalisée sont offerts moyennant des frais supplémentaires et sont précisés sur votre ordre de travail.

Les frais du programme d'assistance personnalisée sont calculés comme si vous vous étiez inscrit le premier jour de disponibilité du programme d'assistance personnalisée (p. ex. si l'assistance personnalisée pour SQL Server 2005 SP4 a commencé le 13 avril 2016, mais que vous vous inscrivez seulement le 13 octobre 2016, vos frais pour le programme seront calculés rétroactivement à compter du 12 avril 2016). Les frais d'inscription à l'assistance personnalisée ne sont pas remboursables et ne peuvent pas être

transférés entre le programme standard d'assistance personnalisée et le programme d'assistance fondamentale personnalisée.

Conditions préalables et limitations propres aux services

- Il faut un contrat de services d'assistance Microsoft Unified en vigueur pour appuyer une demande de services d'assistance personnalisée ou pour faire une demande de correctif immédiat. Si votre contrat de services d'assistance Microsoft Unified expire ou s'il est résilié, le service d'assistance personnalisée cessera à cette même date.
- Vous devez installer et exécuter l'ensemble de services le plus récent pour les produits enregistrés figurant sur votre ordre de travail avant de recevoir une assistance personnalisée.
- Pour prendre part à l'assistance personnalisée du ou des produits enregistrés et pour accéder aux bulletins et aux mises à jour portant sur la sécurité, vous devez présenter un plan de migration détaillé indiquant le nombre d'appareils et d'instances, les étapes de déploiement trimestrielles et la date de fin de la migration. Si vous ne présentez pas ce plan de migration, vous pourriez perdre l'accès aux éléments livrables de l'assistance personnalisée.
- Aux fins de l'assistance personnalisée, un appareil est toute instance physique ou virtuelle vers laquelle le client souhaite déployer une mise à jour de sécurité pour un produit donné. Le nombre d'appareils ou d'instances doit être égal au nombre de copies de la mise à jour de sécurité ou du correctif immédiat qui sera déployé plutôt qu'au nombre d'appareils physiques.
- L'assistance personnalisée est offerte sur les lieux d'assistance indiqués dans votre ordre de travail, s'ils sont inclus dans le nombre total d'appareils et d'instances.
- Sauf indication contraire par écrit, l'assistance personnalisée ne couvre que la version en anglais des produits enregistrés. Si les deux parties conviennent d'une autre langue que l'anglais, le délai d'assistance peut être prolongé pour permettre la traduction (auquel cas des frais de localisation pourraient s'appliquer).
- Les mises à jour de sécurité comprises dans les frais d'inscription au programme dépendent du type de service d'assistance personnalisée que vous avez acquis et du produit enregistré, selon les conditions décrites ci-après :
 - **Assistance standard personnalisée** : Cette assistance procure un soutien relatif aux produits dont la date de retrait est *antérieure au 1er janvier 2010* et comprend des mises à jour de sécurité pour contrer les vulnérabilités considérées comme critiques ou importantes selon le Microsoft Security Response Center (MSRC).
 - **Assistance standard personnalisée** : Cette assistance procure un soutien relatif aux produits dont la date de retrait est *ultérieure au 1er janvier 2010* et comprend des mises à jour pour contrer les vulnérabilités dites critiques selon le MSRC. Moyennant des frais supplémentaires, vous pourriez avoir la possibilité d'acquérir des mises à jour de sécurité pour des vulnérabilités qui sont jugées « importantes » par le MSRC.
 - **Assistance fondamentale personnalisée** : Cette assistance permet d'acquérir des mises à jour de sécurité qui sont jugées critiques par le MSRC moyennant des frais supplémentaires par mise à jour et par appareil. Les mises à jour de sécurité jugées importantes ne sont pas offertes.

- L'assistance personnalisée est achetée annuellement et les dates du programme s'harmonisent au cycle de vie de l'assistance personnalisée du produit. À moins d'indication contraire, la durée minimale de l'assistance personnalisée est d'un trimestre. Les clients peuvent choisir de se désabonner de l'assistance personnalisée chaque trimestre en avisant Microsoft au moins 14 jours avant la prochaine date de facturation.
- Tout correctif immédiat non lié à la sécurité (p. ex. pour des problèmes de fuseau horaire ou d'heure avancée) vous sera également facturé.
- Les mises à jour et les correctifs d'urgence de sécurité qui vous sont fournis par Microsoft sont destinés uniquement à une utilisation à l'interne, c'est-à-dire une utilisation dans un environnement hébergé destinée à votre profit direct, et il est interdit d'en faire la distribution à des tiers.
- Vous pourriez demander l'accès aux mises à jour de sécurité et aux correctifs d'urgence non liés à la sécurité (lorsque c'est possible) pour les personnes-ressources que vous avez désignées. Vous convenez de nous aviser de tout changement concernant ces personnes-ressources désignées. Les mises à jour de sécurité et les correctifs d'urgence ne peuvent pas être distribués à des tiers non affiliés sans notre autorisation écrite expresse.
- L'assistance personnalisée n'offre pas l'option de demander l'ajout de nouvelles fonctions, la modification fonctionnelle ou conceptuelle ou un soutien concernant la garantie.
- Bien que nous déployions des efforts commercialement raisonnables pour répondre à vos demandes de correctifs d'urgence, vous reconnaissez qu'il peut y avoir des cas où une mise à jour de sécurité ou un correctif immédiat non lié à la sécurité, y compris les mises à jour de sécurité critiques ou importantes, ne peut pas être créé ou fourni.
- Si vous achetez l'assistance personnalisée directement de Microsoft, vous pouvez appliquer les correctifs d'urgence non liés à la sécurité et les mises à jour de sécurité aux produits enregistrés applicables, y compris les produits enregistrés obtenus dans le cadre du contrat d'acquisition de licences en quantité de Microsoft ou du contrat de licence à l'intention des fournisseurs de services.
- Toutes les demandes d'aide à la résolution de problèmes doivent être soumises par téléphone par vos personnes-ressources désignées.
- L'accès aux ressources de Microsoft pour le remplacement des correctifs d'urgence liés ou non à la sécurité prendra fin au terme de la période indiquée dans le présent contrat d'assistance personnalisée. Il faut se réinscrire pour avoir de nouveau accès aux ressources de Microsoft, y compris le remplacement des mises à jour de sécurité ou des correctifs d'urgence non liés à la sécurité qui ont pu être téléchargés durant la période d'inscription à l'assistance personnalisée mais qui ont été subséquemment perdus, endommagés ou rendus inutilisables après l'expiration de la période d'inscription.

4.3.4 Assistance pour développeur

L'assistance pour développeur fournit une assistance technique de longue durée fondée sur une compréhension approfondie du nuage et des techniques pendant le cycle de vie entier du développement de l'application pour les développeurs qui créent, déploient et soutiennent les applications sur la plateforme Microsoft.

Le directeur du développement d'applications (DDA) agit à titre de personne-ressource principale dont le principal objectif est de fournir des conseils stratégiques relatifs aux méthodologies de développement et de test et à la résolution des problèmes de développement éprouvés lors de l'utilisation de produits de Microsoft. Le DDA interagit avec plusieurs ressources au sein de Microsoft concernant les besoins du client.

Dans le cadre de votre contrat d'assistance, vous pouvez acquérir les solutions pour les développeurs suivantes :

🔗 **Assistance avancée pour développeur**

Offerte pour les niveaux d'assistance avancé et de performance pour développeur, l'assistance fournit des solutions ciblées aux besoins particuliers de développement d'applications, y compris la modernisation de l'application, les évaluations relatives à l'Internet des objets (IdO), les solutions ALM/DevOps, la formation et les tests. C'est le niveau d'assistance recommandé pour les clients qui nécessitent une assistance spécialisée en matière de développement dans différents domaines ou sujets du cycle de vie du développement.

Une entente minimum représente 320 heures de services du DDA (directeur du développement d'applications). Des ententes personnalisées et comportant un nombre moins élevé d'heures peuvent être élaborées sur demande spéciale. L'assistance pour développeur Advanced support comporte un maximum de 800 heures de services du DDA.

🔗 **Assistance de niveau de performance pour développeur**

Offerte pour le niveau d'assistance de performance pour développeur, elle offre une solution d'assistance exhaustive durant le cycle de vie du développement de l'application, fournissant aux clients une architecture infonuagique, des évaluations relatives aux vulnérabilités, des solutions ALM/DevOps, le cycle de vie du développement de la sécurité, la révision des codes, le rendement et la surveillance, la modernisation de l'application, la mise en œuvre et la gestion de l'Internet des objets (IdO), la formation et les tests. C'est le niveau d'assistance recommandé pour les clients qui nécessitent une assistance complète en matière de développement dans les environnements de développement complexes et ceux qui sont essentiels à l'entreprise.

L'assistance de performance pour développeur comporte un maximum de 800 heures de services du DDA. Des ententes personnalisées et comportant un nombre moins élevé d'heures peuvent être élaborées sur demande spéciale.

4.3.5 Assistance relative aux services essentiels à la mission

🔗 **Assistance relative aux services essentiels à la mission** : Offre un niveau d'assistance supérieur pour une gamme précise de produits Microsoft et des services en ligne compris dans votre solution essentielle à la mission, comme précisé sur votre ordre de travail. L'assistance relative aux services essentiels à la mission procure un programme personnalisé de services d'assistance moyennant des frais supplémentaires et est définie dans une annexe mentionnée sur votre ordre de travail.

4.4 Conditions supplémentaires

Les services d'assistance Microsoft Unified à l'intention des entreprises sont fournis selon les conditions préalables et les principes généraux suivants.

- Tous les services vous sont fournis à distance dans les emplacements du pays inscrit sur votre ordre de travail, sauf indication contraire par écrit. L'ordre de travail décrit les services à fournir dans le pays d'assistance désigné.

- Sauf indication contraire par écrit, tous les services seront fournis dans la langue parlée à l'emplacement d'assistance de Microsoft qui offre les services ou en anglais.
- Nous fournissons de l'assistance pour toutes les versions des produits Microsoft mis en marché, les logiciels Microsoft et les produits de services en ligne habituellement offerts que vous avez acheté et qui figurent dans les conditions relatives aux produits, lesquelles sont publiées par Microsoft de temps à autre à l'adresse <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou sur un autre site indiqué par Microsoft), sauf indication contraire dans un ordre de travail ou une annexe jointe à la présente description des services ou si ces produits sont expressément exclus de votre portail d'assistance en ligne qui se trouve au <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Aucune assistance n'est fournie pour les préversions, ni les produits bêta, sauf indication contraire dans une annexe jointe.
- Tous les services, y compris les services supplémentaires acquis durant la période de validité d'un ordre de travail, ne sont plus valables s'ils ne sont pas utilisés durant la période de l'ordre de travail applicable.
- La programmation des services dépend des ressources et des ateliers disponibles et peut être annulée advenant un nombre insuffisant d'inscriptions.
- À votre demande, nous pouvons accéder à distance à votre système pour analyser des problèmes. Notre personnel accédera seulement aux systèmes pour lesquels vous avez donné votre autorisation. Pour utiliser nos services d'aide à distance, vous devez nous fournir l'accès approprié et l'équipement nécessaire.
- Certains services pourraient nous obliger à stocker, à traiter et à consulter vos données client. Le cas échéant, nous utilisons des technologies approuvées par Microsoft et conformes à nos politiques et à nos processus en matière de protection des données. Si vous demandez d'utiliser des technologies qui ne sont pas approuvées par Microsoft, vous reconnaissez et acceptez que vous êtes le seul responsable de l'intégrité et de la sécurité de vos données client et que Microsoft n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation de technologies qui ne sont pas approuvées par Microsoft.
- Si vous demandez l'annulation de la prestation d'un service planifié, Microsoft peut facturer des frais d'annulation atteignant jusqu'à la totalité du prix du service si vous n'avez pas fourni un avis d'annulation ou de modification avant les 14 jours qui précèdent le premier jour de la prestation du service.
- Si vous achetez des services supplémentaires, nous pourrions exiger l'ajout d'un niveau de gestion de prestation de services correspondant pour faciliter la prestation.
- Si vous avez commandé un type de service et que vous souhaitez le remplacer par un autre, il est possible de transférer une valeur équivalente à un autre service offert au sein de votre forfait d'assistance, s'il y a lieu, et si vous et votre ressource de prestation des services en avez convenu.
- La valeur équivalente de vos incidents d'avantage de l'Assurance-logiciels peut être convertie et utilisée pour réduire les frais liés au forfait de que vous avez choisi, tel qu'il est indiqué dans votre ordre de travail applicable. Vous pouvez également convertir vos incidents d'avantage de l'Assurance-logiciels en services de soutien technique désigné. Après un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer la valeur équivalente du déficit de tout incident d'avantage de l'Assurance-logiciels que vous soumettez aux fins de conversion

aux services d'assistance de Microsoft Unified à l'intention des entreprises admissibles, comme cela est indiqué sur votre ordre de travail.

- Tous les services supplémentaires ne sont pas nécessairement offerts dans votre pays. Veuillez communiquer avec votre ressource de prestation de services pour en savoir plus.
- Les services d'assistance se limitent à des conseils et à un encadrement portant sur du code vous appartenant ou appartenant à Microsoft.
- Vous acceptez que le seul code n'appartenant pas à Microsoft que vous fournissez ne puisse être que du code vous appartenant.
- L'assistance ne fournit aucun code de quelque type que ce soit, hormis des exemples de code.
- Certains services que vous achetez peuvent comporter des exigences de plateforme.
- Par conséquent, il se peut que des services ne soient pas fournis à vos clients.
- Si vous bénéficiez du forfait d'assistance de niveau avancé ou de performance, lorsque des visites sur place font l'objet d'un accord mutuel et ne sont pas payées à l'avance, des frais de déplacement et de subsistance raisonnables vous seront facturés.

Des conditions préalables et des principes généraux supplémentaires peuvent être stipulés dans les annexes pertinentes.

4.5 Vos responsabilités

L'optimisation des avantages offerts par vos services d'assistance de Microsoft Unified à l'intention des entreprises est conditionnelle à votre respect des responsabilités suivantes et de celles indiquées dans les annexes qui s'appliquent. Ne pas respecter les responsabilités suivantes pourrait retarder la prestation des services :

- Vous désignerez un administrateur de services d'assistance responsable de diriger votre équipe, de gérer toutes vos activités de soutien ainsi que vos processus internes et de nous envoyer des demandes d'assistance en cas d'incident.
- Selon votre forfait de base décrit ci-dessous, vous pouvez désigner des personnes-ressources qui peuvent créer des demandes d'assistance au moyen du site Web de Microsoft ou par téléphone. Les administrateurs de vos services infonuagiques peuvent également envoyer des demandes d'assistance relatives aux services infonuagiques en utilisant les portails de prise en charge applicables.
 - Assistance de base : jusqu'à cinq (5) personnes-ressources désignées
 - Assistance de niveau avancé : jusqu'à vingt (20) personnes-ressources désignées
 - Assistance de niveau de performance : jusqu'à trente (30) personnes-ressources désignées
- En plus de votre administrateur des services d'assistance, des personnes d'assistance réactive désignées et des administrateurs de services infonuagiques autorisés, vous pouvez faire l'acquisition de personnes-ressources supplémentaires selon le nombre maximum indiqué ci-dessous. Celles-ci seront autorisées à créer des demandes d'assistance en cas de problème. Vous pouvez faire l'acquisition de personnes-ressources supplémentaires en fonction des seuils suivants :

- Assistance de base : jusqu'à cinq (5) personnes-ressources supplémentaires désignées
 - Assistance de niveau avancé : jusqu'à vingt (20) personnes-ressources supplémentaires désignées
 - Assistance de niveau de performance : jusqu'à trente (30) personnes-ressources supplémentaires désignées
- Lorsque vous présentez une demande d'assistance, vos personnes-ressources d'assistance réactive doivent posséder une compréhension minimale du problème auquel vous êtes confronté et posséder la capacité de le reproduire afin d'aider Microsoft à diagnostiquer et à trier le problème. Ces personnes doivent également connaître les produits Microsoft pris en charge de même que votre environnement Microsoft afin d'aider à résoudre les problèmes système et à accompagner Microsoft dans l'analyse et le règlement de vos demandes d'assistance.
 - Vous acceptez de collaborer avec nous afin de planifier l'utilisation des services selon le type de services que vous avez acheté.
 - Vous convenez de nous aviser de tout changement concernant les personnes-ressources désignées dans votre ordre de travail.
 - Nous pourrions vous demander de déterminer un problème et d'effectuer les activités permettant sa résolution. Cela peut comprendre un suivi réseau, la saisie de messages d'erreur, la collecte de renseignements sur la configuration, la modification de la configuration du produit, l'installation de nouvelles versions ou de nouveaux composants et la modification de procédés.
 - Vous êtes responsable de la sauvegarde de vos données et de la reconstitution des fichiers perdus ou endommagés à la suite d'une défaillance catastrophique. Il vous incombe également de mettre en œuvre les procédures nécessaires pour protéger l'intégrité et la sécurité de votre logiciel et de vos données.
 - Vous acceptez, lorsque la situation le permet, de répondre à des sondages sur la satisfaction du client que nous pourrions vous envoyer de temps à autre au sujet des services.
 - Vous êtes responsable des frais de déplacement et autres frais engagés par vos employés ou sous-traitants.
 - Il est possible que votre ressource de prestation des services exige que vous vous acquittiez d'autres responsabilités propres au service que vous avez acheté.
 - Lorsque vous utilisez des services infonuagiques dans le cadre de cette assistance, vous devez acheter, ou posséder déjà, un abonnement ou un forfait de données pour le service en ligne applicable.
 - Si vous bénéficiez du forfait d'assistance avancé ou de performance, vous acceptez de présenter toutes les demandes de services proactifs et les données nécessaires ou pertinentes au plus tard 60 jours avant la date d'échéance indiquée sur l'ordre de travail applicable.
 - Si vous bénéficiez du forfait d'assistance avancé ou de performance, vous acceptez de fournir à notre équipe de prestation de services qui doit être sur place un accès à un système téléphonique et à une connexion Internet haute vitesse raisonnable ainsi qu'un accès à vos systèmes et à vos outils de diagnostic internes, le cas échéant.

© 2017 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Toute utilisation ou distribution de ce matériel sans l'autorisation expresse de Microsoft Corp. est strictement interdite.

Microsoft et Windows sont des marques de commerce de Microsoft Corporation aux États-Unis ou dans d'autres pays.

Les noms des sociétés et des produits réels mentionnés aux présentes peuvent être les marques de commerce de leurs propriétaires respectifs.